



Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia

**FAKTOR-FAKTOR
YANG MEMPENGARUHI PROSES PEMINDAHAN LATIHAN
(FAST). SATU KAJIAN KES DI MALAYSIAN NATIONAL
INSURANCE (MNI).**

Dasyiman Bin Bujang

Sarjana Muda Sains dan Keupujian
(Pembangunan Sumber Manusia)
2004

HF
5549.9
T7
D229
2004

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PROSES PEMINDAHAN LATIHAN
(FAST). SATU KAJIAN KES DI MALAYSIAN NATIONAL INSURANCE (MNI).

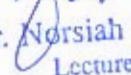
oleh

Dasyiman Bin Bujang

Projek ini merupakan salah satu daripada keperluan kursus untuk mendapat Ijazah
Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Pembangunan Sumber Manusia) dari
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Sumber Manusia,
Universiti Malaysia Sarawak

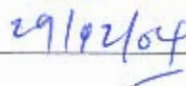
Projek yang dijalankan ini bertajuk, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses Pemindahan Latihan (FAST). Satu Kajian Kes Di Malaysian National Insurance (MNI), telah disediakan oleh Dasyiman Bin Bujang dan diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif Dan Pembangunan Sumber Manusia sebagai syarat untuk mendapatkan Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Pembangunan Sumber Manusia)

Diterima Untuk Diperiksa Oleh:


Dr. Norsiah Fauzan
Lecturer

Faculty of Cognitive Science & Human Development
Universiti Malaysia Sarawak

Tarikh: 94300 Kota Samarahan


29/12/04

PENGHARGAAN

Pada ruangan ini, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan ucapan terima kasih kepada Encik Philip Anding. Saya juga ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak MNI atas bantuan dan kerjasama yang diberikan untuk melengkapkan kajian ini.

Saya juga ingin merakamkan penghargaan saya kepada keluarga yang sentiasa memberikan sokongan dan dorongan sepanjang menjalani kajian ini. Tidak lupa juga kepada rakan-rakan yang turut memberikan bantuan, teguran dan sokongan moral dalam menyiapkan kajian ini. Kepada semua pelatih yang terlibat dalam kajian ini, saya ucapkan ribuan terima kasih atas kerjasama dalam melengkapkan borang soal selidik yang telah diedarkan

Akhir sekali, saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih sekali lagi kepada semua yang terlibat samada secara langsung mahupun tidak langsung atas sokongan kepada saya dalam menjalankan kajian ini. Semoga anda semua diberkati dan dilindungi serta berada dalam lingkungan rahmat dan kasih sayangNya. Jasa anda semua sentiasa dikenang.

Senarai Rajah:

| | |
|--|----|
| Rajah 1; | |
| Kerangka konseptual kajian. | 7 |
| Rajah 2; | |
| Formula pemindahan kemahiran latihan. | 10 |
| Rajah 3; | |
| Tafsiran pekali korelasi Pearson 'r' oleh Borg dan Gall. | 36 |
| Rajah 4; | |
| Model Regresi Linear Berganda. | 37 |

Senarai Jadual:

| | |
|--|----|
| Jadual 1: | |
| Jenis pemindahan. (Berdasarkan kesamaan rangsangan dan tindakbalas). | 17 |
| Jadual 2: | |
| Jenis-jenis teknik latihan. | 28 |
| Jadual 3: | |
| Typical Application of Training method and their Use of Learning Principles. | 29 |
| Jadual 4: | |
| Taburan responden berdasarkan jantina. | 39 |
| Jadual 5: | |
| Taburan responden mengikut umur. | 40 |
| Jadual 6: | |
| Taburan responden berdasarkan bangsa. | 40 |
| Jadual 7: | |
| Taburan responden berdasarkan tahap pendidikan. | 41 |
| Jadual 8: | |
| Taburan responden mengikut pemindahan latihan berdasarkan tahap pemindahan. | 42 |
| Jadual 9: | |
| Keputusan ujian korelasi pearson 'r' yang menunjukkan hubungan antara faktor-faktor dengan pemindahan latihan. | 43 |
| Jadual 10: | |
| Pengujian hipotesis berdasarkan analisis pekali pearson 'r' antara faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi pemindahan latihan. | 49 |
| Jadual 11: | |
| Analisis regresi berganda bagi faktor-faktor yang mempengaruhi pemindahan latihan. | 50 |

Kandungan

| Bab 1: Pendahuluan | Muka Surat |
|---|-------------------|
| 1.1 Pengenalan | 1 |
| 1.2 Latarbelakang Kajian | 3 |
| 1.3 Kenyataan Masalah | 5 |
| 1.4 Objektif Kajian | 6 |
| 1.4.1 Objektif Umum | |
| 1.4.2 Objektif Khusus | |
| 1.5 Rangka Konseptual Kajian | 7 |
| 1.6 Hipotesis Kajian | 8 |
| 1.7 Definisi Istilah | 8 |
| 1.8 Kepentingan Kajian | 12 |
| 1.9 Limitasi Kajian | 13 |
| 1.10 Kesimpulan | 14 |
| Bab 2: Kajian Semula Penulisan | |
| 2.1 Pengenalan | 15 |
| 2.2 Latihan | 15 |
| 2.3 Teori-Teori Pemindahan Latihan | 16 |
| 2.3.1 Teori Elemen “Identikal” | |
| 2.3.2 Pemindahan Melalui Prinsip | |
| 2.4 Prinsip Dan Syarat Pembelajaran | 19 |
| 2.4.1 Bagaimana Seseorang Belajar | |

2.4.2 Syarat Menggalakkan Pembelajaran

| | | |
|------|-----------------------|----|
| 2.5 | Jurulatih | 20 |
| 2.6 | Persediaan Pelatih | 23 |
| 2.7 | Persekitaran Latihan | 25 |
| 2.8 | Isi Kandungan Latihan | 26 |
| 2.9 | Teknik Latihan | 27 |
| 2.10 | Kesimpulan | 31 |

Bab 3: Metodologi Kajian

| | | |
|-------|---|----|
| 3.1 | Pengenalan | 33 |
| 3.2 | Rekabentuk Kajian | 33 |
| 3.3 | Populasi Dan Sampel Kajian | 33 |
| 3.4 | Ujian Rintis | 34 |
| 3.5 | Instrumen Kajian | 34 |
| 3.6.1 | Bahagian A: Ciri-Ciri Latarbelakang Responden | |
| 3.6.2 | Bahagian B: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemindahan Latihan | |
| 3.6.3 | Bahagian C: Pengukuran Pemindahan Latihan | |
| 3.6 | Analisis Data | 35 |
| 3.6.1 | Korelasi Pearson | |
| 3.6.2 | Regresi Berganda | |
| 3.7 | Analisis ANOVA Sehala | 38 |
| 3.8 | Kesimpulan | 38 |

Bab 4 Dapatan Kajian Dan Perbincangan

| | | |
|-----|---|----|
| 4.1 | Pengenalan | 30 |
| 4.2 | Ciri-ciri demografi responden. | 39 |
| 4.3 | Pengukuran Tahap Pemindahan Latihan. | 41 |
| 4.4 | Pengukuran Hubungan Antara Faktor Tidak Bersandar Dengan Faktor Bersandar. | 42 |
| 4.5 | Jangkaan Sumbangan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemindahan Latihan. | 49 |
| 4.6 | Kesimpulan. | 51 |

Bab 5 Rumusan, Kesimpulan Dan Cadangan

| | | |
|-----|--|----|
| 5.1 | Pengenalan. | 52 |
| 5.2 | Rumusan Kajian. | 52 |
| 5.3 | Kesimpulan. | 54 |
| 5.4 | Cadangan Kepada Pihak Pengurusan MNI. | 55 |
| 5.5 | Cadangan Kepada Para Penyelidik Pada Masa Akan Datang. | 56 |
| 5.6 | Penutup | 57 |
| | Bibliografi | |

Abstrak

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses Pemindahan Latihan (FAST), Satu Kajian Kes Di Malaysian National Insurance (MNI).

Dasyiman Bin Bujang

Pada umumnya, kajian yang dijalankan ini bertujuan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi proses pemindahan latihan (FAST) tersebut. Kajian ini melihat kepada pengaruh antara faktor-faktor demografi pelatih (umur, jantina, bangsa dan tahap pendidikan) terhadap proses pemindahan latihan. Kajian ini juga bertujuan untuk melihat perkaitan yang wujud antara faktor-faktor yang mempengaruhi proses pemindahan latihan (keberkesanan jurulatih/penyelia, persediaan pelatih, isi kandungan latihan, teknik latihan dan persekitaran tempat latihan). Kesemua pelatih yang terbabit dalam latihan tersebut adalah seramai 63 orang dan 55 orang daripada mereka telah terpilih untuk menjadi responden dalam kajian ini. Segala maklumat yang diperlukan telah dikumpul dengan menggunakan borang soal selidik. Statistik deskriptif membincangkan latar belakang demografi pelatih yang terlibat, manakala untuk statistik inferensi pula, analisis ANOVA Sehalu, Ujian Pekali Korelasi Pearson 'r' dan ujian Regresi Berganda telah digunakan. Analisis ANOVA Sehalu telah digunakan untuk menguji perbezaan yang wujud antara faktor demografi pelatih dengan proses pemindahan latihan. Kajian ini mendapati bahawa tiada perkaitan yang signifikan antara umur, jantina, bangsa dan tahap pendidikan dengan proses pemindahan latihan. Dengan menggunakan Ujian Pekali Korelasi Pearson 'r' didapati bahawa terdapatnya hubungan signifikan yang kuat antara keberkesanan jurulatih dengan proses pemindahan latihan. Manakala dalam ujian Regresi Berganda faktor keberkesanan jurulatih juga didapati menjadi faktor yang paling dominan terhadap proses pemindahan latihan. Turut disertakan dalam kajian ini beberapa cadangan untuk organisasi dan pengkaji pada masa yang akan datang.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Pembangunan sumber manusia merupakan salah satu langkah yang dapat mengatasi perubahan keadaan sosial, ekonomi dan teknikal yang kian mendesak bagi membantu sesebuah organisasi awam mahupun swasta menangani persaingan yang kian kompetatif dalam perindustrian pada masa sekarang. Maka tidak hairanlah ianya semakin mendapat perhatian daripada semua pihak pada masa sekarang.

Di Amerika Syarikat para peniaga telah melaburkan berbilion dolar dalam bidang pendidikan dan penyediaan latihan, menurut majalah "Technical & Skills Training" menyatakan anggaran yang dilakukan oleh pakar, lebih 80% daripada mereka yang telah menghadiri latihan ini tidak mampu untuk menggunakan kemahiran dan pengetahuan yang mereka perolehi apabila memasuki alam pekerjaan.

Pada tahun 1989, Goldstein mendefinisikan bahawa latihan merupakan satu proses dimana kemahiran, konsep dan sikap dibentuk dan dijemakan kepada prestasi kerja yang lebih baik. Oleh yang demikian sekiranya pelatih tidak menunjukkan perubahan mahupun peningkatan dalam prestasi kerjanya maka latihan yang mereka lalui itu dianggap gagal dan seterusnya mengakibatkan kerugian dan pembaziran wang serta masa organisasi yang mengendalikan program latihan berkenaan.

Apabila matlamat latihan yang dikendalikan tidak tercapai maka secara tidak langsung proses pemindahan latihan yang diusahakan itu adalah gagal dan hanya merugikan sahaja. Proses pemindahan dan latihan memiliki perkaitan yang rapat. Pemindahan latihan didefinisikan sebagai aplikasi yang efektif oleh pelatih keatas kerja mereka dengan menggunakan kemahiran dan pengetahuan yang mereka perolehi selepas menghadiri program latihan.

Sesuatu kejayaan latihan hanya akan tercapai apabila pemindahan positif dapat dilaksanakan dan segala kemahiran dan pengetahuan yang diperolehi

mampu untuk diaplikasikan dan dipindahkan ke tempat kerja atau dalam situasi kerja yang bakal ditempuhi (Patrik, 1992).

Pada kebiasaannya, tugas yang diberikan semasa latihan telah dipecahkan kepada bahagian-bahagian yang lebih kecil berbanding dengan asalnya. Ia adalah bertujuan untuk memudahkan para pelatih untuk mengikuti latihan tersebut dan turut memudahkan proses pemindahan kemahiran yang diikuti ke tempat kerja. Persoalannya sekarang, bagaimana untuk mengagihkan tugas tersebut tanpa menimbulkan masalah kepada para pelatih dalam menjalankan tugas yang asalnya selepas tamatnya kursus atau latihan ?.

Kemahiran dan pengalaman yang dimiliki oleh seseorang pelatih tersebut akan mempengaruhi pencapaiannya semasa latihan tersebut. Oleh hal yang demikian, sesuatu program latihan perlu direkabentuk bukan sahaja dapat menggalakkan pemindahan yang positif bahkan juga menitik beratkan pencapaian yang tinggi apabila menceburi bidang pekerjaan nanti.

Proses pemindahan latihan melibatkan dua fasa atau peringkat, iaitu input dan output. Input merujuk kepada pengalaman, kemahiran dan pengetahuan sedia ada pada diri pelatih untuk menguasai tugas baru. Manakala output pula merujuk kepada pengaplikasian kemahiran dan pengetahuan yang telah dipelajari semasa menghadiri latihan kepada suasana atau situasi kerja yang sebenarnya. Latihan yang kurang menekankan pemindahan latihan tidak akan mendatangkan kejayaan.

1.2 Latarbelakang Kajian

Menurut Goldstien (1993), latihan sebagai suatu proses yang sistematik yang membolehkan seseorang individu tersebut mempelajari kemahiran, peraturan, konsep atau sikap yang akan meningkatkan prestasinya dalam persekitaran yang lain. *Manpower Service Commision* (1981), mendefinisikan bahawa latihan merupakan suatu proses yang telah dirancang untuk memodifikasikan tingkahlaku, pengetahuan dan kemahiran melalui pengalaman pembelajaran untuk mencapai prestasi yang efektif dalam sesuatu atau beberapa aktiviti. Dalam situasi kerja, matlamatnya adalah untuk membentuk kemampuan individu dan untuk memuaskan permintaan tenaga kerja manusia dalam organisasi sekarang dan masa depan.

Peningkatan kecekapan dan kedudukan sosioekonomi yang semakin baik telah menjadi pemangkin kepada perkembangan yang pesat industri insurans di Malaysia amnya dan di Sarawak khususnya. Berdasarkan statistik yang dikeluarkan dalam Rancangan Malaysia Ketujuh 1996-2000, 1996 (RM ke-7), menunjukkan peningkatan jumlah kutipan premium insurans nyawa dan insurans am pada kadar sebanyak 19.5% setahun daripada RM 3.2 bilion pada tahun 1990 kepada RM 7.8 bilion pada tahun 1995.

Jika dibandingkan dengan negara-negara maju seperti Jepun, bilangan penduduk Malaysia secara keseluruhannya yang memiliki insurans hanyalah 20% sahaja. Di negara matahari terbit itu, setiap rakyatnya sekurang-kurangnya memiliki lima insurans per seorang. Jika diteliti dari situasi tersebut, maka tidak hairanlah industri insurans merupakan salah satu daripada industri yang memiliki potensi dan prospek yang besar untuk maju di Malaysia. Tambahan pula, negara kita telah mensasarkan bahawa pada tahun 2000 nanti, jumlah penduduk Malaysia yang memiliki insurans akan mencapai takat 50% (Utusan Malaysia, 27/2/1999)

Bagi mencapai sasaran tersebut, maka peranan yang penting perlu dimainkan oleh pihak penginsurans dan persatuan dalam meningkatkan tahap keprofesionalan dalam bidang insurans dengan meningkatkan usaha dalam pembangunan sumber manusia.

MNI (Malaysia National Insurance BHD) merupakan sebuah syarikat insurans yang mempunyai banyak cawangan di seluruh Malaysia amnya dan di seluruh Sarawak khususnya. Sebagai sebuah syarikat penginsuran yang terkemuka dan bertaraf antarabangsa, maka kualiti kerja dikalangan ejennya menjadi fokus utama dan perkara penting yang dititik beratkan oleh syarikat berkenaan bagi menjaga reputasi mereka. Bagi mencapai dan merealisasikan objektif dan matlamat tersebut, MNI telah mengendalikan pelbagai jenis latihan kepada ejennya agar pengetahuan, kemahiran dan sikap setiap ejen mereka dapat dipertingkatkan ke satu tahap yang paling optimum.

Antara latihan yang kerap dijalankan oleh MNI ialah latihan FAST. FAST atau dengan kata lainnya "*Fast Agent Success Training*" ialah merupakan satu latihan yang mesti dilalui oleh setiap ejen yang baru diserapkan untuk menganggotai MNI atau dalam bidang insurans. Objektifnya adalah untuk membolehkan mereka memulakan kerjaya dengan lebih berjaya dan efektif.

Dengan menggunakan kaedah "*Hands-On*" latihan ini secara keseluruhannya dilihat sebagai proses latihan yang ringkas dan senang tetapi ia merupakan lebih kepada satu kursus penjualan yang efektif. Latihan ini boleh dikendalikan dalam tempoh dua ke tiga hari sahaja. Objektif utama latihan ini adalah:

1. Melengkapkan pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan oleh seorang ejen insurans yang baru.
2. Menyediakan ejen insurans yang kekurangan pengalaman untuk memulakan kerjaya mereka sebagai ejen insurand secepat yang mungkin.

Didalam latihan FAST, ianya mengandungi 7 modul atau peringkat yang perlu dilalui oleh setiap ejen insuran yang baru, antaranya ialah *Planning & Activity*, *Prospecting*, *Approch*, *Sales Interview/ Fact-Finding*, *Solution/Presentation*, *Closing/Handling Objection* dan *Application*.

Kepada mana-mana pelatih yang berjaya menamatkan latihan ini dan memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan akan diberikan sijil penghargaan yang telah dikategorikan kepada emas untuk mereka yang berjaya mengendalikan

5 atau lebih kes yang berkaitan dengan insurans, perak bagi mereka yang mengendalikan 3 kes dan gangsa kepada ejen baru yang berjaya mengendalikan 2 kes.

1.3 Kenyataan Masalah

Menurut Ratnam & Srivastava (1991), sesuatu program latihan yang dijalankan adalah bertujuan untuk membangunkan pengetahuan, kemahiran dan teknik yang spesifik serta berguna dalam diri seseorang individu. Pada masa yang sama, latihan juga merupakan satu modifikasi tingkahlaku yang sistematik melalui pembelajaran yang berlaku hasil daripada pendidikan, pengajaran, pembangunan dan perancangan pengalaman, (Armstrong, 1999).

Berdasarkan laporan yang dibuat oleh majalah "Technical & Skills Training", lebih 80% pekerja yang telah mengikuti latihan tidak menggunakan kemahiran dan pengetahuan yang mereka perolehi itu dalam situasi kerja yang sebenar. Maka persoalan yang timbul disini ialah, adakah berlaku pemindahan latihan dalam latihan FAST yang dikendalikan oleh MNI?, sekiranya berlaku, apakah bentuk pemindahan latihan yang wujud dan apakah faktor yang mempengaruhi proses pemindahan tersebut?.

Melalui masalah ini, kajian akan dijalankan bagi mengetahui adakah pemindahan telah berlaku sepanjang menghadiri sesi latihan. Selain itu, faktor-faktor kajian yang dikemukakan untuk membantu melakukan penilai dan pengukuran berkenaan perkaitan terhadap pemindahan latihan. Faktor tersebut ialah keberkesanan penyelia latihan, isi kandungan latihan, tahap kesediaan pelatih, persekitaran latihan dan teknik pengendalian latihan yang digunakan.

1.4 Objektif Kajian

Secara keseluruhannya, untuk objektif kajian ini telah dibahagikan kepada dua bahagian iaitu objektif umum dan objektif khusus. Berikut merupakan penjelasan bagi kedua-dua objektif untuk kajian ini.

1.4.1 Objektif Umum

Fokus utama kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti pemindahan latihan yang berlaku dan faktor-faktor yang mempengaruhi proses pemindahan latihan.

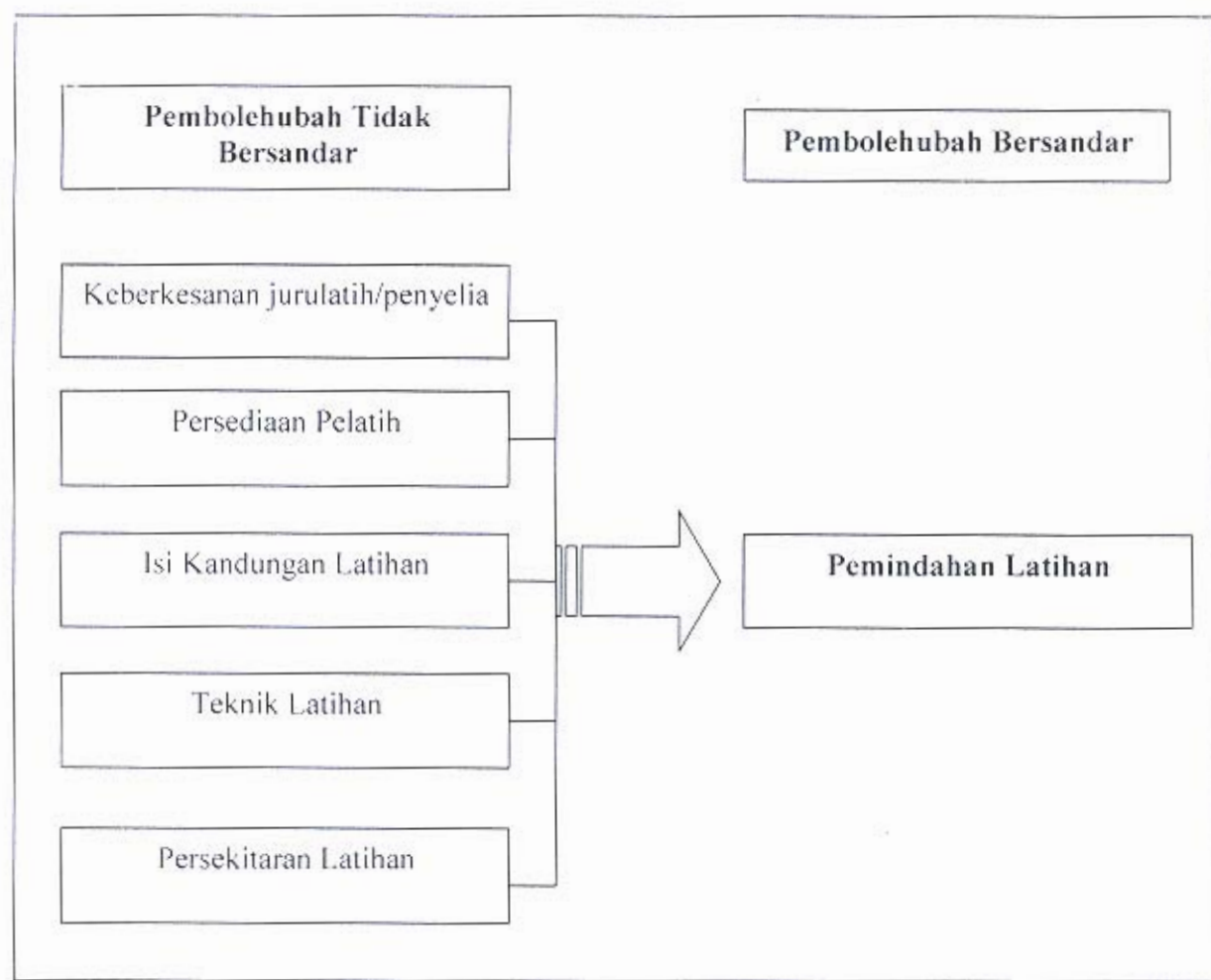
1.4.2 Objektif Khusus

Secara khususnya, kajian ini adalah bertujuan untuk:

1. Menentukan ciri-ciri demografi pelatih.
2. Menentukan samada pemindahan berlaku pada sesi latihan yang dikaji.
3. Memastikan pengaruh jurulatih terhadap pemindahan latihan.
4. Mengenalpasti pengaruh pelatih terhadap pemindahan latihan.
5. Mengenalpasti pengaruh persekitaran latihan terhadap pemindahan latihan.
6. Mengenalpasti pengaruh isi kandungan latihan terhadap pemindahan latihan.
7. Mengenalpasti pengaruh teknik latihan terhadap pemindahan latihan.
8. Mengenalpasti faktor-faktor dominan atau lemah yang mempengaruhi pemindahan latihan.

1.5 Rangka Konseptual Kajian

Bagi kajian ini, pemindahan latihan merupakan pembolehubah bersandar. Manakala pembolehubah ubah tidak bersandar pula terdiri daripada faktor-faktor yang telah dikenal pasti akan mempengaruhi pemindahan latihan tersebut. Kerangka konseptual untuk kajian ini adalah seperti mana yang ditunjukkan dalam rajah 1.



Rajah 1. Kerangka Konseptual Kajian

1.6 Hipotesis Kajian

1. **HÜ1:** Tiada perkaitan yang signifikan antara keberkesanan jurulatih dengan pemindahan latihan.
2. **HÜ2:** Tiada perkaitan yang signifikan antara persediaan pelatih dengan pemindahan latihan.
3. **HÜ3:** Tiada perkaitan yang signifikan antara isi kandungan program latihan dengan pemindahan latihan.
4. **HÜ4:** Tiada perkaitan yang signifikan antara teknik latihan dengan pemindahan latihan.
5. **HÜ5:** Tiada perkaitan yang signifikan antara persekitaran tempat latihan dengan pemindahan latihan.
6. **HÜ6:** Tiada faktor-faktor yang mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap pemindahan latihan.

1.7 Definisi Istilah

Latihan

Latihan merupakan satu proses pendidikan jangka pendek yang teratur dengan tujuan untuk menambahkan pengetahuan dan kemahiran peserta, (Sikula, 1976). Manakala bagi Goldstein (1993), beliau mentafsirkan latihan sebagai perolehan kemahiran, peraturan, konsep atau sikap yang sistematik dan teratur bagi mempertingkatkan pencapaian di tempat kerja atau persekitaran yang lain.

Dalam kajian ini, latihan yang diberikan tumpuan untuk kajian ialah latihan FAST yang perlu untuk para pelatih atau ejen insurans yang baru untuk melaluinya. Seperti yang telah dinyatakan, objektif utama latihan ini adalah untuk melengkapkan mana-mana ejen insurans yang baru dengan pengetahuan dan kemahiran yang sepatutnya mereka miliki. Pada kebiasaannya latihan ini akan dilakukan pada setiap dua bulan dan setiap kali ianya diadakan akan mengambil masa dua atau tiga hari sahaja.

Pemindahan Latihan

Menurut definisi yang dikemukakan dalam “Department of Employment (1971)”, Pemindahan merujuk kepada:

Apabila wujudnya pelaksanaan tabiat atau kemahiran lepas yang mempengaruhi perolehan pencapaian atau pembelajaran semula dalam tabiat atau kemahiran lain. Pemindahan positif berlaku apabila kewujudan tabiat atau kemahiran yang lepas melicinkan pembelajaran yang baru. Sementara itu pula pemindahan yang negatif pula akan berlaku akibat kewujudan tabiat atau kemahiran yang lepas mengganggu proses pembelajaran dan penerimaan kemahiran dan tabiat yang baru.
(m/s. 32)

Proses pemindahan ini penting apabila berlakunya pemindahan yang positif dan begitu juga sebaliknya. Patrik (1992), menyatakan bahawa adanya pemindahan sifar. Pemindahan sifar ialah situasi dimana tidak wujud pengaruh antara kemahiran atau tugas.

Di MNI, proses pemindahan latihan merujuk kepada perubahan pengetahuan, kemahiran dan sikap yang dialami oleh pelatih selepas menghadiri latihan yang dikendalikan yang akhirnya mempengaruhi prestasi kerja mereka. Untuk mengetahui sejauhmana berlakunya pemindahan latihan terhadap para pelatih, ianya akan dilihat dari kadar atau jumlah insurans yang berjaya mereka jual selepas menghadiri latihan FAST. Eittington (1996), ada mengemukakan formula berkenaan bagaimana untuk mengukur pemindahan kemahiran yang diterima oleh seseorang pelatih iaitu:

$$LE \times WE = \text{Result}$$

Yang mana;

LE = Pengalaman pembelajaran

WE = Tempat pekerjaan pelatih

Result = Pencapaian pelatih

Rajah 2: Formula Pemindahan Kemahiran Latihan

Jurulatih/ Penyelia Latihan:

Beliau merupakan seorang yang membantu individu lain untuk meningkatkan prestasi dengan membekalkan pembelajaran serta pengalaman yang tersusun selain daripada seorang yang mengamalkan atau mempraktikkan pembangunan sumber manusia (Reynolds, Sambrook & Stewart, 1993).

Jurulatih atau penyelia latihan merupakan orang yang bertanggungjawab serta memiliki pengalaman, kemahiran dan pengetahuan dalam bidang latihan, cekap dan mahir mengendalikan latihan disamping pengendalian peralatan latihan. Seorang jurulatih/penyelia latihan turut berkemampuan untuk menyampaikan maklumat tentang program latihan yang dikendalikan samada secara lisan mahupun secara melakukan demonstrasi. Ini kerana beliau merupakan agen yang memainkan peranan penting dalam memastikan pemindahan kemahiran, pengetahuan dan sikap yang terkandung dalam latihan kepada para pelatih.

Pelatih:

Reynold, Sambrook & Stewart (1993), mengklasifikasikan pelatih sebagai individu yang memperolehi kemahiran, sikap dan pengetahuan baru melalui pembangunan sumber manusia

Pelatih merupakan komponen penting bagi memastikan berlakunya proses pemindahan latihan. Sepanjang berlangsungnya program latihan FAST, pelatih merujuk kepada individu atau ejen baru yang telah direkrut untuk bekerja untuk MNI. Sekiranya para pelatih ini tidak mengikuti program latihan yang ditawarkan di pusat latihan ini maka mereka tidak akan mendapat apa-apa pengetahuan, kemahiran dan sikap seperti mana yang sepatutnya diterima oleh pelatih sekiranya mengikuti program latihan yang ditawarkan. Justeru itu, adalah perlu untuk membuatkan sedikit persediaan dari segi pengetahuan, motivasi, fizikal dan emosi kerana ia akan mempengaruhi proses pemindahan latihan dalam tempoh latihan yang dijalankan.

Isi Kandungan Program Latihan:

Halilah & Halima (1994), mendefinisikan kandungan latihan sebagai pengetahuan, kemahiran dan sikap yang perlu dipelajari dan disampaikan kepada pelatih.

Segala pengetahuan, kemahiran dan sikap yang perlu dipelajari oleh pelatih yang menghadiri latihan agar pelatih dapat mengaplikasikan kemahiran dan pengetahuan yang diperolehi di tempat kerja. Kandungan latihan hendaklah mengambil berat berhubung dengan masalah yang akan dihadapi oleh pelatih pada masa yang akan datang dalam situasi kerja. Selain itu, perkara yang turut dipentingkan ialah kandungan program latihan yang jelas dan mudah diikuti oleh para pelatih kerana kandungan latihan yang jelas dan mudah difahami akan menggalakkan berlakunya pemindahan yang positif seterusnya memanfaatkan program latihan tersebut.

Persekitaran Latihan:

Persekitaran latihan merujuk kepada keadaan tempat latihan yang dihadiri oleh peserta latihan. Penyediaan satu tempat latihan yang sesuai dan selesa dapat menggalakkan proses pemindahan latihan disamping menggunakan peralatan latihan yang digunakan serta isu situasi yang dibincangkan. Pada masa yang sama, peralatan yang digunakan dalam situasi latihan perlulah juga mampu untuk menghuraikan keadaan yang berlaku sepertimana yang bakal mereka hadapi di tempat kerja.

Teknik Latihan:

Menurut Tan (1995), teknik latihan merupakan aktiviti atau tindakan yang membantu jurulatih dalam mencapai objektif dan matlamat penyampaian pembelajaran. Apabila membicarakan tentang teknik latihan, ia merujuk kepada segala aktiviti yang dikendalikan oleh jurulatih keatas pelatih untuk menyampaikan kehendak dan isi kandungan latihan serta memenuhi objektif utama latihan tersebut. Apabila merekabentuk program latihan yang mempromosikan pemindahan latihan, teknik latihan yang digunakan perlulah

melibatkan nalar dalam setiap aktiviti latihan akan dijalankan. Teknik-teknik yang digunakan untuk penyampaian perlulah dapat diaplikasikan dalam keperluan dan kehendak kerja.

1.8 Kepentingan Kajian

Sebelum ini, ramai pengkaji yang menjalankan kajian berkenaan latihan telah memberikan penekanan bahawa pemindahan sangat penting bagi memastikan latihan tersebut berkesan dan efektif. Sesuatu program latihan yang berkesan tidak memberikan jaminan bahawa proses pemindahan telah berlaku, akan tetapi pemindahan latihan sempurna dapat menjamin keberkesanan sesuatu program latihan.

Bagi mengelakkan usaha ini daripada menjadi sia-sia, isu pemindahan dalam latihan harus diberikan perhatian atau tumpuan yang sepenuhnya. Berdasarkan kajian yang dijalankan ini, diharapkan ia dapat membantu jurulatih dan pihak pengurusan merekabentuk program latihan yang lebih efektif dan berkesan, memahami kepentingan dan keperluan pemindahan dalam latihan. Disamping itu kajian ini turut mendedahkan bahawa penumpuan yang agak serius perlu diberikan kepada faktor-faktor yang mempengaruhi program pemindahan latihan seperti mana yang telah dikemukakan sebelum ini sebagai sebahagian usaha untuk memastikan kelancaran pemindahan latihan.

Dalam tumpuan yang lebih cenderung dalam kajian diberikan kepada pemindahan positif, pemindahan yang negatif turut tidak terabai. Sememangnya pemindahan yang negatif akan mendatangkan kerugian dan pembaziran bukan sahaja dari segi masa dan kewangan, bahkan tenaga organisasi yang mengendalikan latihan (jurulatih) dan pelatih itu sendiri tidak memperoleh apa-apa kesan dan perubahan seperti yang diharapkan sebelum menghadiri program latihan. Adalah wajar untuk mengelakkan daripada keadaan ini dari berlaku, kerana latihan yang bersifat positif bukan sahaja menjimatkan sumber kewangan bahkan ia mampu meningkat kepercayaan individu ataupun organisasi terhadap peranan latihan dalam membangunkan kemahiran dan pengetahuan seterusnya

sumber tenaga kerja yang diperlukan oleh organisasi khususnya dan negara amnya.

1.9 Limitasi Kajian

Bagi menjalankan kajian ini, akan terdapat beberapa keadaan yang akan mengganggu kelancaran proses kajian yang dijalankan. Eittington (1996), ada menyatakan bahawa untuk menghuraikan pemindahan dengan lebih tepat dan terperinci, ia perlu melibatkan tiga fasa atau peringkat iaitu sebelum, semasa dan selepas sesuatu program latihan itu dijalankan. Oleh itu dalam kajian yang dijalankan ini, pengaji lebih memfokuskan kajian yang dijalankan ini kepada peringkat atau fasa semasa latihan sahaja berbanding kepada dua fasa yang lain iaitu sebelum dan selepas program pemindahan latihan

Bagi menghuraikan latihan dengan lebih tepat, ia sepatutnya melibatkan tiga jenis proses pemindahan iaitu pemindahan positif, negatif dan pemindahan sifar. Tetapi dalam kajian ini, pengkaji hanya memberikan tumpuan kepada pemindahan jenis positif dan pemindahan sifar sahaja.

Dalam pada masa yang sama juga, masih terdapat beberapa faktor-faktor lain yang boleh mempengaruhi proses pemindahan latihan selain daripada faktor-faktor seperti mana yang telah dinyatakan sebelum ini. Antaranya ialah tempoh masa pelatih mengikuti program pemindahan dan penggunaan peralatan atau kelengkapan sepanjang tempoh pemindahan latihan yang tidak diberikan penumpuan oleh pengkaji semasa menjalankan kajian ini.

Disamping itu, terdapat beberapa maklumat yang sukar untuk diperolehi untuk dimasukkan dalam kajian ini. ini adalah kerana maklumat tersebut dibatasi oleh isu-isu kerahsiaan dalam organisasi. Maklumat-maklumat yang berkaitan dengan pengurusan dan perancangan mungkin sukar untuk diperolehi oleh pengkaji kerana isu kerahsiaan.

Selain daripada itu, kajian yang dijalankan ini juga hanya dijalankan di MNI cawangan Kuching dan hanya melibatkan responden di situ sahaja dan bukannya dari cawangan lain yang ada di seluruh Sarawak. Maka dapatan untuk

kajian ini hanya melibatkan maklumbalas dan juga maklumat yang dikumpul melalui responden di organisasi itu sahaja.

Faktor kesukaran untuk mengumpul dan mendapatkan maklumat yang penting untuk kajian ini menyebabkan pengambilan masa yang agak panjang. Tambahan pula kebanyakan daripada responden yang di MNI merupakan mereka yang bekerja sampingan dalam bidang insurans, oleh itu untuk menghubungi mereka adalah satu kesukaran.

1.10 Kesimpulan

Berdasarkan bab ini, telah dinyatakan secara ringkasnya berkenaan dengan latarbelakang kajian yang hendak dijalankan, kenyataan masalah yang wujud untuk dikaji, objektif kajian ini dijalankan, rangka konseptual kajian bersama pembolehubah tidak bersandar dan bersandar yang hendak dikaji, hipotesis kajian, definisi istilah, kepentingan kajian serta limitasi untuk kajian ini. Untuk keterangan dan huraian yang lebih lanjut berkenaan kajian ini, ianya akan diterangkan dalam bab 2 nanti.